



PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO

GRUPO MANSION SAS

Versión 002 (Procedimiento)

Elaborado por: Dirección de Servicios

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO	Código: SC-PR-005
		Versión: 002
		Fecha de emisión 01-07-2026
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE		

1. Objetivo:

Gestionar de manera clara y eficiente las devoluciones de dinero / derecho de retracto, brindando a clientes información precisa sobre el proceso y los requisitos establecidos para acceder a esta solicitud. Esto incluye garantizar una atención transparente, ágil y orientada a la satisfacción del cliente, minimizando costos operativos y optimizando la gestión de solicitudes para una resolución sin inconvenientes.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los clientes de Grupo Mansión S.A.S. que deseen solicitar la devolución de dinero / derecho de retracto debido a una operación fraudulenta, no solicitada o cuando el producto entregado no corresponda con lo adquirido, o no cumple con las expectativas del cliente.

3. Definiciones:

- **NOVEDAD:** Situación que genera una devolución por anomalías en el producto o la transacción.
- **RETRACTO:** Derecho del cliente de desistir de una compra dentro del plazo legal establecido.
- **RECLAMACIÓN:** Solicitud formal del cliente para corregir un error en la transacción o el producto recibido.
- **DEVOLUCIÓN:** Proceso mediante el cual el cliente retorna un producto a la empresa por motivos justificados.
- **RETENCIONES:** Deduciones aplicadas a una transacción o pago, generalmente por impuestos o condiciones comerciales.
- **ADQUISICIÓN:** Proceso de compra o adquisición de un bien o servicio.
- **TRANSACCIÓN:** Operación comercial en la que se realiza un pago o una compra.
- **CEDI (Centro de Distribución):** Instalación donde se almacenan y gestionan los productos para su distribución.
- **LOGÍSTICA INVERSA:** Proceso de retorno de mercancía al punto de origen por razones como defectos o insatisfacción.

4. Responsabilidades:

- ✓ **Agente de Servicio al Cliente:** (Consolidar y analizar la devolución dentro de los términos legales y la normativa legal Colombiana).
- ✓ **Director de Servicios:** (Aprobar las solicitudes y verificar los saldos en devolución en plazos y condiciones establecidas según la normativa legal vigente).
- ✓ **Tesorería:** (Dispersar el dinero según la modalidad de pago inicial o abono a cuenta relacionada por el cliente en los tiempos establecidos y montos autorizados).

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO	Código: SC-PR-005
		Versión: 002
		Fecha de emisión 01-07-2026
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE		

5. Parámetros y criterios:

5.1. Devoluciones y/o retractor

Devolución de dinero: El cliente cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha en que recibió el producto adquirido, para ejercer su derecho de retractor e iniciar el trámite de devolución de dinero.

- Condiciones para la devolución del producto para compras por internet, catálogo, televentas o si es financiada directamente por el almacén de venta: Para que la solicitud de retractor sea efectiva, el cliente debe garantizar que el producto cumpla con las siguientes condiciones al momento de su devolución:
 - El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue recibido.
 - No debe haber sido usado ni instalado.
 - Debe contar con su empaque original en perfecto estado.
 - Debe incluir todas sus piezas, accesorios, catálogos, manuales y fichas informativas.
 - Debe conservar su integridad total para permitir su nueva venta.
 - No debe contener novedades estéticas.

Nota aclaratoria: para compras directas en tiendas las devoluciones o retractor de los 5 días hábiles no aplican según normativa.

- Costos de transporte y logística: Todos los costos asociados con el transporte y la devolución del bien deberán ser asumidos en su totalidad por el cliente.

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del Cliente:

- Entregándola personalmente en la ciudad de Bogotá D.C., en nuestro Centro de Distribución ubicado en la Calle 17ª # 69 F – 15 – Zona Industrial de Montevideo, o en la Tienda de Grupo Mansión S.A.S., más cercana.
- Envío por transportadora bajo responsabilidad del cliente, en cuanto a la integridad y estado del producto, recordamos que quien ejerza el derecho de retractor deberá cancelar en su totalidad el valor de este servicio y no se aceptan recibos de mercancía bajo modalidades de pago contra entrega por flete de transporte a cargo de Grupo Mansión S.A.S.
- Grupo Mansión S.A.S. efectuará la devolución del dinero y/o todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, dentro de los treinta (30) días calendario para hacer la devolución total, contados a partir de la devolución de la mercancía por parte del cliente, la devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra.

Esta solicitud se debe gestionar dentro de este término de tiempo a través de la página Web www.grupomansion.com/ en la sección Servicio al Cliente/PQRS, o en el link. <https://www.grupomansion.com/pqrs> diligenciar el formulario con todos los campos requeridos y radicar el requerimiento en dicho portal.

“La copia impresa de este documento es una copia no controlada y es propiedad intelectual de GRUPO MANSIÓN S.A.S”

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO	Código: SC-PR-005
		Versión: 002
		Fecha de emisión 01-07-2026
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE		

5.1.1.1. Reversión de pago

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO	Código: SC-PR-005
		Versión: 002
		Fecha de emisión 01-07-2026
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE		

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 51 promulgo la reglamentación de las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitado por los clientes, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y para tal efectos, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

¿Cuáles son las causas para solicitar una reversión de pago?

1. Cuando sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Reversión parcial: Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el cliente podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el ítem anterior. El cliente deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal, mediante el instrumento o forma establecida para ejercer el derecho.

Procedimiento para solicitar una reversión de pago: El cliente podrá solicitar la reversión de un pago dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de una operación fraudulenta o no solicitada. En caso de que la solicitud de reversión se deba a que el producto entregado no corresponde a lo solicitado o se encuentra defectuoso, el cliente deberá informar a Grupo Mansión S.A.S. dentro del mismo plazo establecido y retornar en las mismas condiciones y en el mismo lugar donde fue recibido el producto con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Contenido de la solicitud: Deberá contener como mínimo lo siguiente:

- A. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- B. Indicar la causal invocada, que debe corresponder a las causas antes mencionadas.
- C. Valor por el que solicita la reversión.
- D. Identificación de la transacción efectuada, e indicación de número, fecha y hora de la misma.
- E. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- F. Para PSE, Código único de servicio (CUS).

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE DINERO Y/O RETRACTO	Código: SC-PR-005
		Versión: 002
		Fecha de emisión 01-07-2026
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE		

- G. Manifestación de si presentó o no queja ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio.

Trámite de la reversión del pago: Una vez recibida la solicitud de reversión, el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado y/o los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones al proveedor o la entidad emisora del medio de pago.

¿Cuáles son los canales dispuestos para presentar una solicitud de reversión de pago?

Esta solicitud se debe gestionar dentro de este término de tiempo a través de página Web www.grupomansion.com/ en la sección Servicio al Cliente/PQRS, en el link. <https://www.grupomansion.com/pqrs> diligenciar el formulario con todos los campos requeridos y radicar el requerimiento es dicho portal

6. Control de cambios:

Versión	Fecha	Descripción de los cambios	Responsable de elaboración	Responsable de aprobación
001	03/03/2025	Creación del procedimiento	Director Servicios	Director Ejecutivo

|